

Condiciones Generales: Samsung Care+ para empresas

Número de Póliza principal: ESP20221001

Versión: v01

Información general

El Tomador, Samsung Electronics Iberia, S.A.U., ha formalizado una póliza de seguro colectiva con Amtrust International Underwriters DAC, con domicilio social en 6-8 College Green, Dublín 2, D02 VP48, registrada en Irlanda con el número 169384 (la "Aseguradora") con un seguro a todo riesgo, tal como se describe en los términos completos que se desarrollan más adelante. De acuerdo con lo dispuesto en los términos de la póliza de seguro colectiva, la prima será abonada por Samsung a la Aseguradora, mientras que el Asegurado pagará la prima a Samsung a través del proveedor o distribuidor de sus dispositivos Samsung.

"Samsung Care+ para empresas" es una póliza de seguro que cubre el riesgo de Daños Accidentales, Daños por Líquidos y Robo de los dispositivos de marca Samsung del Asegurado y de los accesorios incluidos en la caja original de dichos dispositivos comprados como dispositivos nuevos (el "**Producto Asegurado**"), siempre que la inscripción del Asegurado en el seguro se realice dentro de los sesenta (60) días siguientes a la compra del Producto Asegurado.

Si el Producto Asegurado no funciona y no ha sufrido ningún Daño Accidental, Daño por Líquidos o Robo, puede deberse a un defecto y puede estar cubierto por la garantía de tres (3) años de Samsung (la "**Garantía**").

El Asegurado debería tener en cuenta que Samsung Care+ para empresas no cubre los daños estéticos que no afecten a la funcionalidad del Producto Asegurado, como arañazos, abolladuras, decoloración y pequeñas grietas. El Asegurado debe tomar todas las precauciones razonables para evitar los daños en el Producto Asegurado.

Servify (Europe) BV actúa en nombre de la Aseguradora, como mediador de seguros, y gestiona todos los partes al seguro y las solicitudes que pueda realizar el Asegurado.

Para asegurarnos de que Usted comprende Samsung Care+ para empresas y su aplicación, le recomendamos que lea atentamente la información que se le proporciona en estas Condiciones Generales. Si tiene alguna duda relacionada con la póliza, por favor, contáctenos a través de la siguiente dirección de correo electrónico: eu_support@servify.tech.

Información importante

Si Su Producto Asegurado ha sufrido un Daño Accidental, Daño por Líquido o Robo durante el Período de la Adhesión a esta póliza colectiva, Servify Europe, en nombre de la Aseguradora, a su criterio exclusivo y con la debida observancia de las siguientes definiciones, exclusiones y condiciones, reparará o sustituirá Su Producto Asegurado por un Producto de Sustitución de especificaciones equivalentes o superiores. El Producto de Sustitución podrá ser nuevo o reacondicionado.

Dónde y cuándo

Su Producto Asegurado está cubierto durante todo el Período de la Adhesión, tanto en España como en el extranjero cuando lleve dicho Producto Asegurado de forma temporal al extranjero y siempre que el incidente tuviera lugar dentro de los sesenta (60) primeros días desde que lo llevara al extranjero, siempre que el parte, la recogida y el envío del Producto Asegurado se puedan gestionar desde España (Ceuta y Melilla no incluidas) sin costes adicionales.

Definiciones (por orden alfabético):

- a. **Accesorios:** son los elementos incluidos en la caja original como cargadores, fundas protectoras, auriculares y dispositivos manos libres, entre otros, proporcionados junto con el Producto Asegurado.
- b. **Adhesión:** es la adhesión del Asegurado a la póliza de seguro colectiva de Samsung Care + para empresas, la cual cubre el Producto Asegurado con base en estas Condiciones Generales.
- c. **Asegurado:** es el beneficiario del seguro colectivo, es decir, la Empresa cliente.
- d. **Aseguradora:** se ha definido previamente.
- e. **Boletín de Adhesión:** es el documento o formulario electrónico a través del cual la Empresa cliente solicita su adhesión.
- f. **Número de pedido:** es el documento proporcionado al Asegurado como prueba de su Adhesión bajo estas Condiciones Generales, incluida la información esencial acerca de la Aseguradora, el Tomador y el Asegurado, el número de póliza, la fecha de inicio de la cobertura, el Período de Cobertura, la prima, la cobertura del seguro y los detalles del Producto Asegurado (fabricación, modelo, IMEI/Número de serie).
- g. **Daño Accidental/Daño:** se refiere a cualquier daño producido a raíz de un siniestro repentino que provoque un efecto externo sobre el Producto Asegurado y resulte en caída, impacto o daño por humedad/líquidos que, a su vez, impida que el Producto Asegurado siga funcionando correctamente en su totalidad, incluidos los daños provocados por terceros sin Su permiso.
- h. **Daño estético:** es el daño no estructural que no afecta a la funcionalidad o la operatividad del Producto Asegurado, incluidos, por ejemplo: arañazos o abolladuras causadas por el desgaste y/o el uso normal.
- i. **Daño por Líquido:** se refiere a la corrosión de uno o varios componentes de un Producto Asegurado debido a un accidente que impide que el Producto Asegurado funcione correctamente.
- j. **Desgaste:** significa deterioro inevitable del Producto Asegurado como resultado de su uso normal.
- k. **DGSFP:** se refiere a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, entidad gubernamental reguladora de seguros en España.
- l. **Dispositivo ruggedizado:** son los dispositivos que se hayan diseñado específicamente para poder soportar condiciones difíciles, tal como los define Samsung.
- m. **Empresa cliente:** es la persona física o jurídica identificada en el Número de pedido que usa el Producto

Asegurado con fines profesionales y accede a Samsung Care+ para empresas al completar el Boletín de Adhesión.

- n. **Fuerza mayor:** es un acontecimiento inesperado e inevitable fuera del control de las partes que impida que Nosotros o Usted cumplamos nuestra parte del contrato. A efectos aclaratorios, deberá entenderse, pero no con carácter limitativo, como un acto de fuerza mayor el daño causado por una guerra, guerra civil o eventos similares a una guerra, disturbios, agitación social, violencia política, asesinatos, actos de terrorismo, disturbios de índole laboral, expropiaciones o intervenciones similares a las expropiaciones, confiscaciones, incautaciones, mandamientos judiciales u otras intervenciones de organismos oficiales. Daños causados por desastres naturales, como incendios, tormentas, rayos, inundaciones o acontecimientos similares.
- o. **Mediador:** es Servify (Europe) BV, Aert van Nesstraat 45, 3012 CA, Rotterdam, Países Bajos. El Mediador podrá externalizar las responsabilidades aquí indicadas, o parte de ellas, a terceros (nacionales) de su elección. El Mediador está autorizado para proporcionar servicios en España según el régimen europeo de provisión de servicios y, a este respecto, está registrado en el Registro de mediadores del Espacio Económico Europeo del DGSFP con el número ME0010324.
- p. **Negligencia:** es la incapacidad para ejercer el cuidado que una persona razonablemente prudente tendría en circunstancias similares.
- q. **Nosotros/Nos/Nuestro:** se usa cuando se menciona juntos a la Aseguradora y al Mediador.
- r. **Pérdida/Perdido:** significa que el Producto Asegurado se ha dejado accidentalmente por el Asegurado en una ubicación y que el Asegurado está privado permanentemente de su uso.
- s. **Período de la Adhesión:** es el Período de Cobertura del Producto Asegurado por la póliza de seguro de Samsung Care+ para empresas que podrá ser de treinta y seis (36) meses, cuarenta y ocho (48) meses o sesenta (60) meses según el plan adquirido por Usted.
- t. **Período de Cobertura:** es el período del seguro indicado en el Certificado del Seguro, durante el cual la Aseguradora proporcionará al Asegurado los servicios de seguro. El Período de Cobertura comienza en la fecha de inicio de la póliza y continúa durante los meses especificados en el Certificado del Seguro. A efectos aclaratorios, la fecha de inicio del Período de Cobertura coincidirá con la fecha de adquisición del seguro.
- u. **Producto Asegurado:** es el dispositivo marca Samsung que, según su número IMEI o de serie, se ha registrado como dispositivo nuevo con el Mediador dentro de los sesenta (60) días siguientes a su compra, así como los Accesorios, siempre que estos se encontrasen dentro de la caja original del Producto Asegurado en el momento de comprarlo. El Producto Asegurado con su número de fabricante y/o de serie asociado se especifica en Su Certificado del Seguro.
- v. **Producto de Sustitución:** es el producto pagado por la Aseguradora que sustituye al Producto Asegurado. En principio, el Producto de Sustitución será idéntico al Producto Asegurado (a excepción del color). Si el Mediador ya no dispusiera de un producto idéntico, el Asegurado recibirá un Producto de Sustitución que, según el criterio del Mediador, sea equivalente o superior al Producto Asegurado registrado con el Mediador. El Producto de Sustitución siempre será de la marca Samsung y podrá ser nuevo o reacondicionado.
- w. **Robo:** La sustracción de Su Equipo Asegurado por personas conocidas o desconocidas con la intención de privarle ilegal y permanentemente de la propiedad de Su Equipo Asegurado
- x. **Servicio de Asistencia Técnica:** se refiere a los servicios de asistencia técnica autorizados por Samsung encargados de proveer los servicios de revisión y, en su caso, reparación de los Productos Asegurados que hayan podido sufrir un Daño Accidental, un Daño por Líquido o Robo.
- y. **Sin supervisión:** se refiere a cuando Usted u otra persona mayor de 18 años a quien haya confiado el Producto Asegurado no tenga visibilidad completa del Producto Asegurado o no esté en posición de evitar que personas no autorizadas se lleven el Producto Asegurado.
- z. **Tercero:** se refiere a cualquier persona diferente al Asegurado y sus empleados, o sus representantes en caso de que el Asegurado sea una persona jurídica, así como cualquier otra persona que no tenga el permiso del Asegurado para utilizar el Producto Asegurado.
- aa. **Terrorismo:** significa cualquier acto que incluya el uso de la fuerza o la amenaza de fuerza (aunque sin limitarse a ellos) por parte de una persona o grupo de personas que actúe en solitario, en conexión o en relación con cualquier organización o gobierno por razones políticas, religiosas, ideológicas u otras, con el objetivo de influir en un gobierno o de atemorizar a la población o a una parte de ella.
- bb. **Usted/Su/Asegurado:** se refiere al Asegurado indicado en Certificado del Seguro, siempre que sea una persona física o jurídica cuya sede empresarial se encuentre en España.
- cc. **Virus:** se refiere, entre otras cosas, a troyanos, gusanos y cualquier otro programa o software que impida, de forma directa o indirecta, que el Producto Asegurado funcione correctamente.

Cláusula preliminar

El Número de pedido reflejará Sus preferencias según lo indicado al Mediador en la documentación precontractual correspondiente. Si el Número de pedido o estas Condiciones Generales son diferentes de dicha información precontractual, deberá informar de ello al Mediador en un (1) mes desde la recepción del Certificado del Seguro. A su vez, el Mediador informará de ello a la Aseguradora. Si no informa de ello, la cobertura seguirá en ejecución según lo dispuesto en estas Condiciones Generales.

En aquellos casos en los que la Aseguradora se retire del mercado del suministro de dichas pólizas en España, ya sea por decisión de la Aseguradora o debido a limitaciones regulatorias, la Aseguradora le enviará un aviso con, al menos, dos (2) meses de antelación a la información de contacto que haya proporcionado y le reembolsará la porción de la prima correspondiente al período de suscripción restante.

¿Qué está cubierto?

Daño Accidental: Su Producto Asegurado será reparado o reemplazado, a criterio de la Aseguradora, por un Producto de Sustitución de funcionalidad equivalente o superior.

Daño por Líquido: Su Producto Asegurado será reparado o reemplazado, a criterio de la Aseguradora, por un Producto de Sustitución de funcionalidad equivalente o superior.

Robo: Su Equipo Asegurado y sus Accesorios serán reemplazados por un Equipo de Sustitución con funcionalidad equivalente o sustancialmente similar, sujeto a los términos y condiciones del presente contrato

Cobertura mundial temporal: la cobertura se aplica en España y en el extranjero cuando la estancia sea temporal y siempre que el incidente haya tenido lugar dentro de los sesenta (60) días siguientes desde que saliera del país y siempre que la reclamación, la recogida y el envío del Producto Asegurado se puedan gestionar desde España (Ceuta y Melilla no incluidas) sin costes adicionales.

¿Cuáles son las Limitaciones de mi seguro?

El seguro cubre hasta una (1) partes por año; excepto en el caso de los dispositivos ruggedizados, en cuyo caso los partes son ilimitados.

¿QUÉ NO ESTÁ CUBIERTO? / EXCLUSIONES

ESTE SEGURO NO PROPORCIONA LAS SIGUIENTES COBERTURAS Y, POR LO TANTO, LA ASEGURADORA NO SERÁ RESPONSABLE DE:

1. EXCLUSIONES GENERALES -APLICABLES A TODAS LAS FORMAS DE DAÑOS Y ROBO

- a. COSTES DE CUALQUIER PARTE DE SEGURO TRAS PROSPERAR EL PRIMERA PARTE EN UN AÑO, A MENOS QUE SE TRATE DE UN DISPOSITIVO RUGERIZADO, LOS CUALES TIENEN DERECHO A PARTES DE SEGURO ILIMITADOS.
- b. LOS COSTES DEBIDOS A LA PÉRDIDA DEL USO DEL PRODUCTO ASEGURADO, COSTES DE RECONEXIÓN, SUSCRIPCIÓN O DE CUALQUIER OTRO TIPO, ASÍ COMO OTROS COSTES DISTINTOS A LOS COSTES DIRECTOS DE REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN DEL PRODUCTO ASEGURADO.
- c. PÉRDIDA, DESAPARICIÓN O DAÑO DEL EQUIPO ASEGURADO COMO CONSECUENCIA DE ROBO NO PRECEDIDO DE ENTRADA FORZOSA O VIOLENCIA O AMENAZA DE VIOLENCIA O COMO CONSECUENCIA DE PÉRDIDA O MALVERSACIÓN. ESTO TAMBIÉN INCLUYE INCIDENTES COMO CUANDO EL EQUIPO ASEGURADO SE DEJA DESATENDIDO O SE PIERDE.
- d. DAÑOS A DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO EXTERNOS TALES COMO CINTAS, PELÍCULAS, DISCOS, DVDs, TARJETAS SD Y SOFTWARE.
- e. LOS COSTES DE RECUPERACIÓN DE LOS DATOS CONTENIDOS EN LOS DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO, SEAN INTERNOS O EXTERNOS.
- f. EL DAÑO ACCIDENTAL PRODUCIDO DURANTE O COMO RESULTADO DEL PROCESO DE LIMPIEZA, REPARACIÓN O MODIFICACIÓN SIN PERMISO PREVIO DEL MEDIADOR O DURANTE LA RETENCIÓN O DETENCIÓN POR ORDEN DE LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO.
- g. DAÑOS CAUSADOS DIRECTA O INDIRECTAMENTE POR:
 - (i) GUERRA, INVASIÓN, HOSTILIDADES EXTERNAS (INDEPENDIEMENTE DE QUE HAYA DECLARACIÓN DE GUERRA O NO), GUERRA CIVIL, REBELIÓN, REVOLUCIÓN, INSURRECCIÓN, ACCESO AL PODER DE FORMA MILITAR O ILEGAL, NACIONALIZACIÓN, CONFISCACIÓN, RECLAMACIÓN, RETENCIÓN O DESTRUCCIÓN POR PARTE DEL GOBIERNO O DE LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO;
 - (ii) RADIACIÓN IONIZANTE O CUALQUIER OTRA FORMA DE CONTAMINACIÓN NUCLEAR;
 - (iii) ONDAS EXPANSIVAS PROVOCADAS POR UN AVIÓN U OTRO OBJETO VOLANTE QUE SE DESPLACE A VELOCIDAD SÓNICA O SUPERSÓNICA;
 - (iv) TERRORISMO, INDEPENDIEMENTE DE OTRAS CAUSAS O SINIESTROS QUE SE PRODUZCAN DE FORMA SIMULTÁNEA O QUE PUEDAN CONTRIBUIR AL DAÑO.
- h. DAÑOS ESTÉTICOS EN EL PRODUCTO ASEGURADO, COMO ARAÑAZOS O ABOLLADURAS, QUE NO AFECTEN A SU NORMAL FUNCIONAMIENTO.
- i. LOS DAÑOS EN EL PRODUCTO ASEGURADO PROVOCADOS POR EL USO DE PIEZAS DE CALIDAD INFERIOR (PIEZAS QUE NO SEAN NUEVAS Y/O QUE NO SEAN ORIGINALES DE SAMSUNG) DURANTE UNA MODIFICACIÓN O REPARACIÓN DEL PRODUCTO ASEGURADO POR PARTE DEL PROPIO ASEGURADO O DE UN SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICO NO AUTORIZADO POR EL FABRICANTE DEL PRODUCTO ASEGURADO.
- j. SOFTWARE Y LUCES DEFECTUOSAS, SONDAS, CINTAS, BATERÍAS, TARJETAS SIM, ANTENAS, KITS DE TÓNER, BATERÍAS, JUEGOS DE RODILLOS, CABEZALES Y OTRAS PIEZAS CON FUNCIONAMIENTO INADECUADO QUE, DEBIDO A SU NATURALEZA Y USO, SON SUSCEPTIBLES DE SUFRIR UN RÁPIDO DESGASTE Y DETERIORO.
- k. CUALQUIER DAÑO SUFRIDO POR EL PRODUCTO ASEGURADO QUE SE PRODUZCA COMO RESULTADO DE UNA NEGLIGENCIA.
- l. DAÑO EN LOS ACCESORIOS, SALVO QUE SE HAYA PRODUCIDO EN EL MISMO SINIESTRO QUE PROVOCÓ EL DAÑO ACCIDENTAL O DAÑO POR LÍQUIDO AL PRODUCTO ASEGURADO.
- m. CUALQUIER DAÑO CAUSADO EN EL PRODUCTO ASEGURADO POR DESGASTE, DETERIORO, INSECTOS, PLAGAS, MOHO O FACTORES CLIMÁTICOS.
- n. CUALQUIER DAÑO EN EL PRODUCTO ASEGURADO PROVOCADO AL NO HABER RESPETADO LAS INSTRUCCIONES DE USO O DE CONEXIÓN, INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO, SEGÚN ESTÁN DESCRITAS EN EL MANUAL DE USUARIO DEL FABRICANTE.
- o. CUALQUIER DAÑO PROVOCADO EN EL PRODUCTO ASEGURADO POR UN VIRUS.
- p. CUALQUIER DAÑO EN EL PRODUCTO ASEGURADO QUE HAYA SIDO CAUSADO DE FORMA INTENCIONADA POR EL ASEGURADO O UNA PERSONA AUTORIZADA/CON PERMISO DEL ASEGURADO PARA USAR EL PRODUCTO ASEGURADO.
- q. DAÑOS O PÉRDIDAS DEL PRODUCTO ASEGURADO TRAS UN INCENDIO.
- r. DAÑOS CUBIERTOS POR LA GARANTÍA DEL PRODUCTO ASEGURADO.

2. ROBO

ADÉMÁS DE LAS EXCLUSIONES GENERALES, EL SEGURO NO OFRECE COBERTURA Y EL ASEGURADOR NO SERÁ RESPONSABLE DE:

- A. EL ROBO DE UN VEHÍCULO, SALVO QUE EL COCHE ESTUVIERA COMPLETAMENTE CERRADO, EL EQUIPO ASEGURADO ESTUVIERA GUARDADO EN LA GUANTERA O EN EL MALETERO Y HUBIERA HUELLAS DEMOSTRABLES DE HABER FORZADO LA PUERTA DEL VEHÍCULO.
- B. ROBO DEL EQUIPO ASEGURADO DE CUALQUIER HABITACIÓN, A MENOS QUE ESTA HABITACIÓN ESTUVIERA CERRADA CON LLAVE Y NO FUERA DE LIBRE ACCESO AL PÚBLICO EN EL MOMENTO DEL ROBO Y HAYA HUELLAS DEMOSTRABLES DE QUE SE FORZÓ LA ENTRADA.
- C. ROBO DE EQUIPO ASEGURADO QUE HAYA SIDO DEJADO DESATENDIDO.
- D. ROBO CAUSADO POR NEGLIGENCIA GRAVE O INTENCIONADAMENTE POR USTED

Nuestras condiciones

a. Prima(s) y Período de Cobertura

1. La prima, incluidos los impuestos, deberá ser abonada por Usted inmediatamente después de completar el Boletín de Adhesión, recibir el Número de pedido y la solicitud de pago.
2. Se aplica un Período de la Adhesión de treinta y seis (36) meses, cuarenta y ocho (48) meses o sesenta (60) meses desde el momento de inicio de la adhesión, tal como se indica en Su Certificado del Seguro, dependiendo del producto que Usted haya seleccionado.
3. La fecha de inicio de Adhesión y el Período de la Adhesión aparecen indicados en el texto del Certificado del Seguro.
4. En caso de que el Tomador y/o la Aseguradora ponga fin por alguna razón al seguro colectivo, las adhesiones existentes a la fecha de dicho fin se mantendrán en curso en su plenitud y continuarán obligando a la Aseguradora y al Asegurado según lo dispuesto en estas Condiciones Generales hasta el fin del Período de la Adhesión correspondiente.

b. Beneficios del seguro

Servify Europe, en nombre de la Aseguradora, puede, según su criterio exclusivo, reparar o reemplazar el Producto Asegurado (con un Producto de Sustitución).

Para evitar cualquier duda, la cobertura del seguro en ningún caso le da derecho a forma alguna de compensación monetaria.

c. Uso prudente

Usted tiene la obligación de tomar cualquier precaución razonable para proteger el Producto Asegurado frente a los Daños Accidentales y mantenerlo en buen estado de conservación.

d. Ocultación de la verdad

- (i) Si Usted, de forma deliberada, ha aportado información incorrecta o ha omitido información, que razonablemente debiera saber que puede afectar a la evaluación del riesgo por parte de la Aseguradora, la Aseguradora podrá optar por anular la Adhesión mediante notificación por escrito con una antelación de un (1) mes. Una vez se haya realizado dicha notificación, podremos ajustar las primas para mitigar el riesgo durante el período en curso. Si se realiza un parte de seguro antes de la notificación a la que se hace referencia en el párrafo anterior, la indemnización se reducirá en la misma proporción que la que exista entre la prima acordada en la póliza y la que corresponda a la verdadera naturaleza del riesgo;
- (ii) Si el Asegurado ha aportado información incorrecta de forma deliberada o ha omitido información relacionada con un parte de seguro presentado, la Aseguradora podrá rechazar el parte si no es posible atenderlo ni siquiera parcialmente. La Adhesión seguirá siendo válida hasta el momento en que sea cancelada por una de las dos partes, según lo previsto en estas Condiciones Generales;
- (iii) La Aseguradora tiene derecho a reclamar todos los costes incurridos derivados de un parte (incluidos los costes de investigación y recuperación) si se trataba de un parte fraudulento;
- (iv) La Aseguradora podrá notificar a la policía, gobierno o autoridad reguladora cualquier acto fraudulento. Servify Europe, en nombre de la Aseguradora, además, podrá compartir los detalles de los partes fraudulentos con otras aseguradoras; por ejemplo, incluyéndolos en una lista de partes fraudulentos creada por las aseguradoras en su lucha contra el fraude.

e. Dar un parte

Comprendemos que cada parte puede ser muy diferente, y realizaremos todos los esfuerzos que estén en Nuestra mano para tenerlo en cuenta al revisar un parte. Por favor, consulte a continuación lo que debe hacer a la hora de dar un parte.

En todos los casos, deberá:

- Reportar el siniestro al Mediador en un plazo de siete (7) días a partir del reconocimiento del suceso o incidente, iniciando sesión en su cuenta en www.samsungknox.com y elevando una solicitud de servicio. En caso de no cumplir con lo mencionado anteriormente, podríamos reclamarle los daños causados por no habernos informado acerca del parte en su debido tiempo;
- Si el incidente tiene lugar fuera de España dentro de los primeros sesenta (60) días siguientes desde que saliera del país, deberá notificarlo al Mediador en las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a Su regreso a España;
- El Mediador le proporcionará todas las instrucciones necesarias para la reparación o reemplazo del Producto Asegurado;
- Deberá seguir las instrucciones del Mediador tal y como se le indiquen.

En caso de Daño Accidental o Daño por Líquido, Usted:

- Bajo ninguna circunstancia deberá realizar ninguna reparación por Su cuenta en el Producto Asegurado;
- Bajo ninguna circunstancia deberá ordenar que una reparación se complete por un servicio de asistencia técnica no autorizado por Samsung.

En caso de Robo, Usted deberá

- denunciar el Robo a la Policía en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas desde que tuvo conocimiento del mismo y obtener un informe policial
- en el caso de smartphones, avisar al operador de telecomunicaciones en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas desde que tuvo conocimiento del robo para que bloquee la tarjeta SIM/USIM

Al notificar el parte, deberá proporcionar una descripción total y detallada de las circunstancias relacionadas con el parte y los eventos que llevaron a que se produjese el Daño Accidental, el Daño por Líquido o el Robo

Deberá proporcionar los siguientes documentos e información:

Lista de comprobación de los documentos y la información

- **Comprobante de compra original**, concretamente la factura emitida por un distribuidor autorizado por la adquisición del Producto Asegurado con el nombre del Asegurado, y que deberá incluir el número de serie, el modelo y el IMEI (en el caso de los smartphones) del Producto Asegurado e indicar el Número de Identificación Fiscal (N.I.F.) del distribuidor autorizado;
- Si el Producto Asegurado es un Producto de Sustitución: el certificado pormenorizado del fabricante o distribuidor que incluya los detalles de contacto del Asegurado (nombre, dirección, etc.), el número IMEI/de serie del Producto Asegurado originalmente, el número IMEI/de serie del Producto de Sustitución y la fecha de sustitución.



Por favor, tenga en cuenta que, si no puede cumplir con esto y/o comete fraude, cabe la posibilidad de que el Mediador deniegue el parte, actuando en nombre de la Aseguradora, y Usted no se beneficiará de la cobertura suscrita.

Procedimiento de tramitación de los partes al seguro y diagnóstico

En caso de reparaciones tras un Daño Accidental o Daño por Líquido

- Tal como se explicó anteriormente, debe dar el parte del suceso ocurrido (ya sea por internet o por

teléfono) y obtener la validación previa, proporcionando toda la información necesaria y enumerada anteriormente;

- Una vez el parte sea aceptado, Usted entregará el Producto Asegurado, en caso de ser necesario, al Servicio de Asistencia Técnica que le notifique el Mediador y seguirá sus instrucciones. Dependiendo del dispositivo y de las instrucciones indicadas, puede que se le solicite que lleve o envíe el Producto Asegurado, en caso necesario, al Servicio de Asistencia Técnica;
- A continuación, el Servicio de Asistencia Técnica deberá diagnosticar el Producto Asegurado para comprobar la naturaleza del parte presentado;
- Si el parte no está cubierto, el Producto Asegurado se devolverá al Asegurado por cuenta de la Aseguradora sin ser reparado;
- Si el parte está cubierto, las reparaciones se realizarán por parte del Servicio de Asistencia Técnica. Si alguna de las reparaciones autorizadas por nosotros de acuerdo con estas Condiciones Generales invalidase la Garantía, repararemos o reemplazaremos Su Producto Asegurado durante el período restante de la Garantía conforme a las Condiciones Generales de la Garantía.

En caso de sustitución tras un Daño Accidental, Daño por Líquido o Robo

- La intención de esta póliza de seguro colectivo es poner al Asegurado de nuevo en la misma situación inmediatamente anterior al daño. No es un seguro de "reemplazo por nuevo". El Producto Asegurado será reemplazado por un Producto de Sustitución "como estaba", ya sea reacondicionado (grado A) o nuevo. Cuando el modelo de Su Producto Asegurado original no esté disponible, se le proporcionará un dispositivo de características y especificaciones técnicas equivalentes o superiores. La Aseguradora no puede garantizar que el Producto de Sustitución sea del mismo color que el del Producto Asegurado original.

Importante, antes de entregar Su Producto Asegurado para su reparación:

- Todos los bloqueos deben eliminarse del Producto Asegurado antes de enviarlo a reparar. Esto incluye bloqueos por pin y, en el caso de los smartphones, cualquier bloqueo de seguridad específico del operador, incluida, pero no con carácter limitativo, la Aplicación de Google "Encuentra mi dispositivo";
- En caso de no hacerlo, Su parte se demorará y/o se le devolverá Su Producto Asegurado sin reparar;
- También debe realizar una copia de seguridad de cualquier dato, archivo o software almacenado en el Producto Asegurado, ya que se borrará como parte del proceso de reparación;
- Por favor, no envíe tarjeta SIM o de memoria ni otros accesorios u objetos no relacionados con la reparación, tales como el manual o la caja, pues en el Servicio de Asistencia Técnica podrían destruirlos.

En todo caso, solo repararemos y entregaremos el Producto Asegurado reparado o el Producto de Sustitución en España (Ceuta y Melilla no incluidas).



Por favor, asegúrese de que alguien esté autorizado y presente para firmar la entrega.
Por favor, tenga en cuenta que el plazo de recogida y el de entrega en las Islas Canarias podrá tardar de entre 24 a 48 horas.

f. Lugar de desarrollo de la actividad comercial

Usted debe ser una empresa que tenga un Número de Identificación Fiscal en España en el momento de Su Adhesión a esta póliza de seguro colectiva y desarrollar su actividad en España durante el Período de la Adhesión.

g. Cambios en el Producto Asegurado u otra información

El Asegurado deberá notificar debidamente al Mediador cualquier cambio en la información en la que se basa la Adhesión a esta póliza colectiva, como Su dirección o correo electrónico. Cambiar el Producto Asegurado solo será posible si se trata de un dispositivo nuevo, que funcione correctamente y no tenga daños, y el cambio se haya comunicado al Mediador en los sesenta (60) días siguientes a la fecha de compra mediante un correo electrónico a eu_support@servify.tech. El Mediador se reserva el derecho de solicitar la aportación del recibo de compra del dispositivo nuevo. La Aseguradora no será responsable por los gastos de reparación o sustitución de un producto distinto al registrado como Producto Asegurado.

h. Finalización de Su Adhesión

Su Adhesión termina automáticamente:

INMEDIATAMENTE DESPUÉS DE LA EJECUCIÓN DE SU TERCER PARTE FAVORABLE, SI SU PERÍODO DE LA ADHESIÓN ES DE TREINTA Y SEIS (36) MESES; O DEL CUARTO PARTE FAVORABLE, SI SU PERÍODO DE LA ADHESIÓN ES DE CUARENTA Y OCHO (48) MESES; O DEL QUINTO PARTE FAVORABLE, SI SU PERÍODO DE LA ADHESIÓN ES DE SESENTA (60) MESES; EXCEPTO EN EL CASO DE LOS DISPOSITIVOS RUGERIZADOS, EN CUYO CASO LOS PARTES SON ILIMITADOS. NO HABRÁ REEMBOLSO DE PRIMA. LA ASEGURADORA NOTIFICARÁ EL FIN DE LA ADHESIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO.

Tanto Usted como la Aseguradora pueden finalizar la Adhesión con efecto inmediato por causa justificada. La Aseguradora también puede finalizar la Adhesión con efecto inmediato por las razones siguientes:

- Usted realiza o pretende realizar un parte que la Aseguradora considera fraudulento;
- Si la Aseguradora se retira del mercado de suministro de pólizas de este tipo en España, ya sea por decisión de la Aseguradora o por limitaciones regulatorias. En este caso, la Aseguradora le informará con, al menos, treinta (30) días de antelación, a la dirección de contacto que haya proporcionado a la Aseguradora y le reembolsará la parte de la prima correspondiente al Período de la Adhesión restante.

Usted tiene derecho a cancelar Su póliza sin obligación de declarar sus razones y sin coste dentro de los catorce (14) días siguientes al:

- día en que reciba la notificación de que Su póliza ha entrado en vigor; o
- día en el que haya recibido el Número de pedido y las Condiciones Generales de Su póliza cuando esta fecha tenga lugar después de la fecha a la que se refiere el párrafo (i) anterior.

Una vez recibida Su solicitud de cancelación, se le devolverá cualquier prima ya pagada para el Período de Cobertura posterior a la efectividad de la cancelación, a menos que ya haya notificado un parte al Mediador de la póliza y dicho parte haya sido resuelto por el Mediador. La cantidad a reembolsar se abonará en el plazo de catorce (14) días a través del método de pago original que utilizó para adquirir esta póliza. La solicitud de cancelación deberá enviarse a la siguiente dirección de correo electrónico: eu_support@servify.tech.

Además, también puede cancelar Su póliza en cualquier otro momento cuando tenga lugar un incumplimiento del contrato por parte Nuestra. Sin embargo, a menos que se den las circunstancias referidas anteriormente, la prima ya abonada no se reembolsará para el período anterior a la cancelación.

i. Responsabilidad de la Aseguradora

La Aseguradora no será responsable en los siguientes casos:

- EL RETRASO O LA IMPOSIBILIDAD DE EJECUTAR LA COBERTURA EN CASO DE FUERZA MAYOR;
- TODOS LOS CASOS RELACIONADOS CON LA SECCIÓN DE EXCLUSIONES;
- SI AL PAGAR O PROPORCIONAR CUALQUIER PRESTACIÓN SE EXPUSIERA A LA ASEGURADORA A ALGUNA SANCIÓN, PROHIBICIÓN O RESTRICCIÓN SEGÚN LAS RESOLUCIONES DE LAS NACIONES UNIDAS O DE SANCIONES COMERCIALES O ECONÓMICAS, LEYES O DISPOSICIONES DE ESPAÑA, LA UNIÓN EUROPEA, EL REINO UNIDO O LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA.

j. Sus obligaciones

A continuación, encontrará un resumen de sus obligaciones según Su Adhesión a esta póliza de seguro:

- Se compromete a leer estas Condiciones Generales para tener una comprensión clara de sus términos y condiciones;
- En caso de presentar un parte: deberá seguir todas las instrucciones del Mediador o del Servicio de Asistencia Técnica;
- Deberá notificar al Mediador lo antes posible cualquier cambio que pueda afectar a Su Adhesión y, en particular, cualquiera de los siguientes:
 - Cambio en los datos corporativos (en caso de que se trate de una persona jurídica).
 - Cambio de dirección.

Por favor, tenga en cuenta que, si no cumple con las CONDICIONES y los requisitos de ELEGIBILIDAD o si no cumple con sus OBLIGACIONES, la Aseguradora podrá finalizar Su póliza de seguro según lo previsto anteriormente.

k. Qué hacer si no está satisfecho con Nosotros

Haremos todo lo posible por ofrecerle un servicio fiable y profesional. No obstante, si Usted tuviera alguna queja sobre este servicio, siempre puede comunicárnoslo. En ese caso, le aconsejamos que informe de Su queja a Servify Europe. Puede ponerse en contacto con Servify Europe:

- a) por escrito: a la unidad organizativa de Servify con el servicio de atención al cliente a la dirección: Servify (Europe) BV, Aert van Nesstraat 45, 3012 CA, Rotterdam, Países Bajos;
- b) por teléfono: llamando al 900-831-783 de lunes a viernes de 9:00 – 18:00 (festivos no incluidos);
- c) por correo electrónico: eu_support@servify.tech.

El Mediador acusará recibo de Su reclamación sin demora. El Mediador proporcionará una respuesta definitiva por escrito en un plazo de diez (10) días desde que haya tomado una decisión. En cualquier caso, se le proporcionará una respuesta final a Su reclamación en un plazo de (2) meses desde la recepción de su queja o reclamación.

En el caso de que la respuesta del Mediador le parezca poco satisfactoria, puede presentar una queja ante la Aseguradora.

La dirección de la Aseguradora es:
6-8 College Green, Dublín 2, D02 VP48.
Correo electrónico: AIUDcomplaints@amtrustgroup.com

La Aseguradora acusará recibo de Su queja en un plazo de tres (3) días laborables desde la recepción de dicha queja y le proporcionará una respuesta definitiva en un plazo de quince (15) días.

También puede registrar una queja ante la autoridad reguladora competente:

CBI
Central Bank of Ireland
New Wapping Street, North Wall Quay, D01 F7X3 Dublín 1, Irlanda
Sitio web: <https://www.centralbank.ie/home>
Tel.: +353 (0)1-224-6000, Fax: +353 (0)1-224-5550

Si no podemos resolver Su queja satisfactoriamente en el plazo de dos (2) meses o no está satisfecho tras recibir nuestra carta de respuesta definitiva, podrá optar por solicitar la asistencia de la DGSFP mediante su servicio de reclamaciones para que revisen Su caso.

DGSFP
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
Paseo de la Castellana, 44, Madrid, 21, 28010 Madrid
Sitio web: <http://www.dgsfp.mineco.es/es/Paginas/Iniciocarrusel.aspx>
Teléfono: 952 24 99 82

Sus derechos como cliente a la hora de tomar acciones legales no se verán afectados por el ejercicio o uso de dichos procedimientos de reclamación.

I. Comunicación

Toda comunicación entre Usted y Nosotros se realizará en español y a través del correo electrónico o dirección

postal que Usted haya indicado durante el proceso de registro de Su Adhesión. Nuestra dirección de correo electrónico es: eu_support@servify.tech y Nuestro número de teléfono es: 900-831-783 y está disponible de lunes a viernes de 9:00 – 18:00 (festivos no incluidos).



Por favor, tenga en cuenta que, si quiere que se le vuelvan a enviar todos los documentos del seguro, puede ponerse en contacto con Nosotros por correo electrónico en eu_support@servify.tech.

m. Protección de sus datos personales

General

Service Lee Technologies Private Limited (“Servify”, sus subsidiarias y las operaciones de sus sucursales, de ahora en adelante denominadas la “empresa”, la “casa matriz”, “nosotros” y “nuestro”) recopila información sobre usted (“usted” o “su”) cuando utiliza nuestras aplicaciones, sitios web, contenido, productos y servicios (en su conjunto denominados los “servicios” e individualmente como una “aplicación”) y a través de otras interacciones y comunicaciones que usted realiza con nosotros. Contamos con los derechos de autor sobre esta política de privacidad. No está permitido el uso de terceros, incluso a modo de extracto, para propósitos comerciales, y todas las violaciones de la misma pueden estar sujetas a una acción legal.

- Esta política de privacidad explica cómo Servify recopila y utiliza su información personal y no personal que usted comparte mientras se registra en su cuenta, utilizando nuestros servicios o nuestros sitios web y aplicaciones o cualquier otro sitio web o aplicación que pudieran ser desarrolladas por Servify ocasionalmente (“sitios web y aplicaciones”). Esta política aplica a todos los usuarios de nuestras aplicaciones, sitios web, funciones y otros servicios en cualquier lugar del mundo.
- Al utilizar nuestro sitio web y aplicaciones, implícitamente acepta que podemos recopilar, divulgar y utilizar su información conforme a los términos de esta política de privacidad (“política de privacidad”). Al visitar nuestro sitio web y aplicaciones y al utilizar nuestros servicios, acepta cumplir los términos y condiciones de esta política de privacidad.
- Valoramos la confianza que deposita en nuestros servicios. Es por eso que insistimos en contar con los estándares más altos para ofrecer transacciones seguras y privacidad para la información de los clientes. Por favor, lea la siguiente declaración para conocer nuestras prácticas de recopilación y divulgación de la información.
- Por favor, lea esta política atentamente para comprender las políticas y las prácticas de Servify en lo que respecta a su información y a cómo Servify la tratará.
- Si vive en Estados Unidos, Servify (EE. UU.) Inc., ubicado en 1546 NW 56th Street, Seattle, WA 98107, será el controlador de sus datos personales que se proporcionen, se recopilen o se traten en relación a nuestros servicios;
- Si vive en India o en cualquier otra parte del mundo, Service Lee Technologies Pvt. Ltc, ubicado en 1022, edificio 10, segundo piso, Solitaire Corporate Park, Andheri East, Mumbai – 400 093, India, será el controlador de sus datos personales que se proporcionen, se recopilen o se traten en relación a nuestros servicios.
- Si vive en Europa, Servify (Europe) BV, located at Aert van Nesstraat 45, 3012 CA, Rotterdam, será el controlador de sus datos personales que se proporcionen, se recopilen o se traten en relación a nuestros servicios;

Información que recopilamos

Recibimos y guardamos cualquier información que introduce en nuestro sitio web o que nos proporciona de cualquier otra manera. Puede optar por no proporcionar cierta información, pero en ese caso no podrá aprovechar varias de nuestras funcionalidades. Utilizamos la información que proporciona para responder a sus solicitudes, para ayudar a gestionar sus solicitudes, para mejorar nuestra plataforma, para prevenir y detectar fraudes o abusos en nuestro sitio web, para permitir que terceros realicen funciones técnicas, logísticas u otras funciones por nosotros y para comunicarnos con usted.

Podremos recopilar cierta información personal de usted. Entendemos por “Información personal” datos que pueden ser utilizados para identificar a una persona. Información personal incluye:

PERFIL DE USUARIO:

Su nombre completo, domicilio, dirección de correo electrónico, número(s) de teléfono, fecha de nacimiento y detalles sobre su banco o método de pago, como también documentos para comprobar su identidad y/o domicilio que pueden solicitarse dependiendo del caso;

INFORMACIÓN SOBRE LAS TRANSACCIONES:

Recopilamos los detalles de las transacciones relacionados con el uso que hace de nuestros servicios, que incluye el tipo de servicios que solicitó o proporcionó, los detalles de su pedido, la información sobre la entrega, la fecha y hora en la que se prestó el servicio, la cantidad cobrada y los métodos de pago. Los métodos de pago incluyen:

- Detalles de una cuenta bancaria (que incluyen, entre otros, el titular de la cuenta, el nombre de la cuenta y el número de cuenta) durante cualquier transacción iniciada por usted en nuestro sitio web y aplicaciones mientras utiliza nuestros servicios;
- Detalles de cualquier tarjeta de crédito, débito u otra tarjeta utilizada por usted para cualquier transacción en nuestro sitio web y aplicaciones, o mientras utiliza nuestros servicios;

INFORMACIÓN SOBRE LA UBICACIÓN:

Dependiendo de los servicios de Servify que utiliza, solicita o busca y de la configuración de su aplicación o permisos del dispositivo, podremos recopilar información sobre su ubicación precisa o aproximada, como lo determinen los datos y los medios como el GPS, la dirección IP y la conexión Wi-Fi.

Servify podrá recopilar información sobre la ubicación cuando se está ejecutando la aplicación Servify o sus aplicaciones asociadas en segundo plano. En determinadas regiones, Servify también podrá recopilar esta información cuando se están ejecutando la aplicación Servify o sus aplicaciones asociadas en segundo plano de su

dispositivo si esta recopilación está habilitada en la configuración de su aplicación o en los permisos de su dispositivo.

INFORMACIÓN SOBRE EL USO:

- Recopilamos información sobre cómo interactúa con nuestros servicios. Esto incluye información como fechas y horas de acceso, funciones o páginas vistas en la aplicación, caídas de la aplicación y otras actividades del sistema, el tipo de buscador y sitios externos o el servicio que utilizaba antes de interactuar con nuestros servicios.
- También recopilamos y utilizamos información sobre el tiempo que pasa en nuestro sitio web y aplicaciones, y esta información también se guarda en la sesión junto con la fecha y hora de su acceso;
- Cuando utiliza el sitio web y las aplicaciones de Servify, los servidores de Servify (que pueden ser administrados por un proveedor de servicios externo) podrán recopilar información de forma indirecta y automática sobre sus actividades en el sitio web y en las aplicaciones; por ejemplo, en forma de cookies, contadores de visitas o análisis de la web. Esta información anónima se mantiene por separado, y no está vinculada a la información personal que nos envía y no debe ser utilizada para identificar su cuenta.
- En algunos casos, recopilamos esta información a través de cookies, etiquetas de píxeles y tecnologías similares, que crean y mantienen identificadores únicos. Los contadores de visitas son archivos de imágenes gráficas incorporados en una página web que proporcionan información del buscador del usuario. Esto nos permite monitorizar y averiguar la cantidad de usuarios que utilizan el sitio web y las aplicaciones y los patrocinadores seleccionados, los sitios web de los anunciantes y para qué propósitos se utilizan.
- Los análisis de la web son servicios que proporcionan terceros en conexión a un sitio web. Podemos utilizar estos servicios para encontrar problemas de capacidad de uso, para conseguir que nuestro sitio web y aplicaciones sean fáciles de usar. Estos servicios no recopilan información que no haya sido proporcionada por usted de forma voluntaria. Por consiguiente, estos servicios no rastrean sus hábitos de búsqueda. La información compartida a través de estos servicios no le identificará a usted ni a su cuenta.

INFORMACIÓN SOBRE EL DISPOSITIVO:

Podremos recopilar y utilizar información sobre los dispositivos que utiliza para acceder a nuestros servicios, que incluyen modelos de hardware, dirección IP del dispositivo, el tipo de buscador (Internet Explorer, Firefox, Opera, Google Chrome, Safari etc.), los sistemas operativos y sus versiones, el software, los nombres y las versiones de los archivos, idiomas de preferencia, identificadores únicos del dispositivo, identificadores de anuncios publicitarios, números de serie, información sobre el movimiento del dispositivo e información sobre la red móvil.

DATOS DE COMUNICACIÓN:

- Servify recibe información sobre las llamadas o los mensajes de texto, que incluyen la fecha y hora de la llamada o del mensaje de texto y el contenido de las comunicaciones. Servify también puede utilizar esta información para servicios de atención al cliente (que incluyen resolver disputas entre usuarios), para propósitos de seguridad y protección, para mejorar nuestros productos y servicios y para realizar análisis.
- También recibimos información sobre su participación en promociones organizadas por nosotros y por nuestras marcas asociadas;
- Encuestas que completa a través de la aplicación o cuando nosotros se lo solicitamos;

INFORMACIÓN PARA CONTRATAR UN SEGURO:

La aplicación y/o el sitio web ofrecen la posibilidad de contratar un seguro con Servify. Si contrata un seguro con Servify, se le podrá solicitar que proporcione información adicional, dependiendo del tipo de seguro.

Cómo utilizamos su información:

Utilizamos la información que recopilamos para propósitos que incluyen:

- Prestar servicios y proporcionar funciones. Utilizamos la información que recopilamos para proporcionar, personalizar, mantener y mejorar nuestros productos y servicios. Esto incluye utilizar información para:
 - crear y actualizar su cuenta;
 - verificar su identidad;
 - llevar un seguimiento del progreso de sus solicitudes;
 - administrar nuestros servicios y diagnosticar problemas técnicos;
 - realizar operaciones internas necesarias para proporcionar nuestros servicios, que incluyen resolver problemas de defectos de software y problemas operacionales, realizar análisis de datos, pruebas e investigaciones y para monitorizar y analizar el uso y las tendencias en las actividades;
 - responder a consultas o cumplir con sus solicitudes de información sobre los diferentes servicios;
 - si compra algún contenido o se beneficia de alguno de nuestros servicios a través de uno de estos sitios web y aplicaciones, para completar y finalizar su compra, por ejemplo, para procesar sus pagos, para comunicarnos con usted sobre su compra y para proporcionarle la atención al cliente correspondiente.
- Atención al cliente. Utilizamos la información recopilada (que incluye registros de llamadas de atención al cliente después de informárselo y con su consentimiento) para ayudarle cuando contrata nuestros servicios de atención al cliente, que incluyen:
 - derivar sus preguntas a una persona de atención al cliente apropiada;
 - investigar y tratar sus dudas;
 - monitorizar y mejorar nuestras respuestas de atención al cliente.
- Investigación y desarrollo. Podremos utilizar la información que recopilamos para realizar pruebas, investigaciones, análisis y desarrollar productos. Esto nos permite mejorar y ampliar la seguridad y la protección de nuestros servicios, desarrollar nuevas funciones y productos y facilitar soluciones en materia de seguros y finanzas en relación a nuestros servicios.
- Comunicación de Servify
 - Utilizamos la información que proporciona para comunicarnos con usted sobre nuestros productos/servicios y para enviarle información, materiales y ofertas;
 - Para enviarle información importante sobre el sitio web y las aplicaciones, cambios en nuestros términos, condiciones y políticas y/u otra información administrativa;
 - Para enviarle encuestas y comunicaciones de marketing que creemos que pueden ser de interés para usted;

- Para personalizar su experiencia en el sitio web y las aplicaciones, presentándole anuncios publicitarios, productos y ofertas que creemos que podrían ajustarse a usted;
- Otros usos. La información que se recopila de usted se utiliza:
 - Para ponerla a disposición de una autoridad reglamentaria, reguladora o cualquier otra autoridad gubernamental o cualquier otra agencia indicada por el gobierno o cualquier organismo judicial y con fines analíticos;
 - Para contratar un seguro que se ofrezca a través de uno de estos sitios web y aplicaciones, para completar y cumplir con su solicitud;
 - Para resolver disputas;
 - Para detectar y protegernos de errores, fraudes u otras actividades criminales;
 - Para hacer cumplir nuestros términos y condiciones;
 - Identificamos y utilizamos su dirección IP para ayudar a diagnosticar problemas con nuestros servidores, si los hubiera, y para administrar nuestro sitio web y aplicaciones. Su dirección IP también será utilizada para identificarle a usted y para recopilar información demográfica en general;
 - Para cumplir con la regulación de servicios financieros que incluye la retención de información financiera y de las transacciones;
 - Para realizar controles financieros y de identidad; controles de prevención de fraude; controles contra el blanqueo de capitales; y
 - Para mejorar la seguridad de nuestro sitio.

Seguimiento y cookies

Una “cookie” es una pequeña cantidad de información que guarda un servidor web en un buscador de Internet para que pueda ser leída de nuevo posteriormente por ese buscador. Las cookies son útiles para permitir que el buscador recuerde información específica de un usuario en particular. Podremos instalar cookies tanto permanentes como temporales en el disco duro de su ordenador mientras utiliza nuestros servicios. Estas cookies no contienen ninguna información con la que se le pueda identificar personalmente. Podrá elegir deshabilitar las cookies, utilizando la configuración del sistema operativo de su dispositivo. No obstante, si lo hace, no podrá utilizar la funcionalidad completa de nuestro sitio web y aplicaciones. Las cookies pueden ser utilizadas para los siguientes propósitos:

- Para personalizar su experiencia en nuestro sitio web y aplicaciones;
- Para obtener información sobre el uso del sitio web y las aplicaciones y evaluar qué páginas visita más, para proporcionarle los productos/los servicios que podrían ser de su interés;
- Para obtener información sobre su dirección IP, su ubicación y otra información demográfica, como su rango de edad y género, para determinar el comportamiento en Internet del usuario;
- Ayudarle a cumplir con obligaciones normativas, como obligaciones contra el fraude y contra el blanqueo de capitales;
- Para permitirnos proporcionarle servicios personalizados, recordándole las opciones que eligió con respecto al idioma que prefiere, la ubicación geográfica en la que se encuentra, etc.;
- Cuando visita sitios web externos desde nuestro sitio web y aplicaciones, las cookies incorporadas en ese contenido externo podrían ser descargadas en su dispositivo. Nosotros no controlamos esas cookies de terceros que se rigen por los términos y condiciones de esos terceros. Por favor, lea los términos y condiciones que rigen sobre esos sitios web de terceros, para obtener más información sobre los mismos.

INFORMACIÓN QUE COMPARTIMOS Y DIVULGAMOS

La información sobre nuestros clientes es una parte importante de nuestro negocio, y nuestro negocio no es vender esta información a otros. No obstante, podremos compartir su información con nuestras empresas afiliadas, filiales y socios comerciales por motivos legales o en relación a reclamaciones o disputas.

Podremos divulgar información personal que recopilamos o que usted nos proporcione, tal y como se describe en esta política de privacidad, de las siguientes maneras:

Divulgaciones de información general

- A nuestras subsidiarias y filiales, que son entidades de propiedad o control común de nuestra casa matriz Service Lee Technologies Private Limited;
- A un comprador u otro sucesor en el caso de una fusión, venta de subsidiaria, reestructuración, reorganización, disolución u otra venta o transferencia de parte o de la totalidad de los activos de Servify, ya sea como una empresa en funcionamiento o como parte de un concurso de acreedores, liquidación o procedimiento similar, en el que la información personal en propiedad de Servify sobre los usuarios de nuestros servicios se encuentra dentro de los activos transferidos.
- Para cumplir con el propósito para el cual la proporciona;
- Para cualquier otro propósito divulgado por nosotros cuando proporciona la información;
- Proveedores de servicio. Contratamos proveedores de servicios para que realicen funciones para nosotros y nos proporcionen servicios en Estados Unidos, Canadá y otros países. Podremos compartir su información con proveedores externos que utilizamos para una variedad de propósitos, como enviarle mensajes por correo electrónico y mensajes en nombre de otros miembros de Servify, notificaciones automáticas a su dispositivo móvil en nuestro nombre, proporcionar servicios de reconocimiento de voz para procesar sus consultas y preguntas habladas, para ayudarnos a analizar el uso de nuestros servicios y para procesar y cobrar pagos. Algunos de nuestros productos, servicios y bases de datos son almacenados por proveedores de servicios de *hosting* externos. También podremos utilizar proveedores para otros proyectos, como realizar encuestas u organizar concursos para nosotros. Podemos compartir información sobre usted con estos proveedores únicamente para permitirles realizar sus servicios;
- Proveedores de servicios de pagos. Compartimos su información de pago con proveedores de servicios de pagos, para procesar pagos; prevenir, detectar e investigar fraudes u otras actividades prohibidas; facilitar la resolución de disputas como transacciones devueltas o devoluciones; y para otros propósitos asociados a la aceptación de tarjetas de crédito y débito;
- Compañías de seguro. En el caso de que haya contratado un seguro a través de la aplicación o el sitio web, sus datos personales y la información sobre su dispositivo serán compartidos con la compañía de seguros que asume el riesgo de su producto. La compañía de seguros utiliza esta información para cerrar su seguro y para ayudarle en el caso de que tenga una reclamación;

- Propósitos legales. Podremos compartir su información cuando creamos de buena fe que compartir esta información es razonablemente necesario para investigar, prevenir o actuar en caso de posibles actividades ilegales o para cumplir con un proceso legal. También podremos compartir su información para investigar y tratar amenazas o potenciales amenazas para la seguridad física de cualquier persona, para investigar y tratar violaciones a esta política de privacidad o los términos de servicio o para investigar y tratar violaciones a los derechos de terceros y/o para proteger los derechos, la propiedad y la seguridad de Servify, a nuestros empleados, a usuarios o al público en general. Esto podrá suponer compartir su información personal con la policía, agencias gubernamentales, instituciones judiciales y/u otras organizaciones a causa de una solicitud legal como una citación judicial, una orden judicial o una demanda gubernamental para cumplir con la ley;
- Para hacer cumplir o aplicar nuestros términos de uso y otros acuerdos, incluyendo propósitos de facturación y cobros;
- Si creemos que la divulgación es necesaria o apropiada para proteger los derechos, la propiedad o la seguridad de Servify, de nuestros clientes u otros. Esto incluye intercambiar información con otras empresas u organizaciones con fines de protección contra el fraude y la reducción de riesgos crediticios;
- Consentimiento. Podremos compartir su información en cualquier otra circunstancia en la que tengamos su consentimiento.

Transferencia de información personal fuera de su jurisdicción

Cuando tengamos que transferir información personal fuera de su jurisdicción (de su país o de la zona económica europea), ya sea a nuestras empresas afiliadas o a proveedores de servicios externos o a cualquier otro indicado previamente en la sección 5, lo haremos conforme a las leyes aplicables. En particular, nos aseguraremos de que todas las transferencias cumplan con los requerimientos de sus leyes de protección de datos locales, poniendo en práctica medidas de seguridad apropiadas. Usted tendrá derecho a que se le informen cuáles son las medidas de seguridad apropiadas que toma Servify para esta transferencia de su información personal.

Cuando Servify comparta datos personales que se originen en la zona económica europea con un tercero, que puede ser o no una entidad del grupo Servify fuera de la zona económica europea, lo haremos en base a las cláusulas contractuales estándar de la Unión Europea o utilizando las medidas de seguridad indicadas en el Reglamento General de Protección de Datos.

Retención y eliminación de datos

- Después del cierre de su cuenta, destruiremos todos los datos tomados de usted, excepto los registros y los datos relacionados con las transacciones emprendidas utilizando nuestros servicios o el sitio web y las aplicaciones. Tenga en cuenta que, para cumplir con las leyes aplicables, debemos mantener un registro de estas transacciones que realiza con nosotros que incluyen datos personales como su nombre, detalles de contacto, su número, su historial de transacciones, etc. Además de la información arriba especificada, eliminaremos toda la información personal que poseemos sobre usted cuando se cierre su cuenta. No retendremos su PIN de inicio de sesión de su banca online, ni contraseña o la información de tarjeta de crédito.
- Tenga en cuenta que no requeriremos que divulgue los detalles de sus detalles personales o de seguridad por correo electrónico ni por ningún otro medio de comunicación. Si recibe un mensaje por correo electrónico / llamada telefónica / SMS u otra comunicación solicitándole que comparta su información personal / de seguridad / financiera, no responda estas solicitudes y elimínelas inmediatamente. Por favor, reenvíe estas solicitudes a data.protect@servify.tech para informarnos sobre ellas antes de eliminarlas.
- El “phishing” es un intento de robo de detalles personales y detalles de cuentas financieras de un usuario de un sitio web. Estos “phishers” utilizan correos electrónicos falsos para dirigir a los usuarios a sitios web falsos donde se engaña al usuario para que introduzca sus detalles personales como números de tarjeta de crédito, contraseñas, PIN, etc. Por favor, absténgase de proporcionar sus detalles en estos sitios web e infórmenos estas solicitudes a data.protect@servify.tech. No nos responsabilizaremos por ninguna pérdida o daño causados por responder a estos mensajes de correo electrónico ni por compartir información con terceros especificados en las Secciones 4.2 y 4.3.

Seguridad y fiabilidad

- Seguridad
Servify ha implementado las medidas técnicas y organizativas adecuadas diseñadas para implementar de forma efectiva principios de protección y para incorporar las medidas de seguridad necesarias en los procesos para proteger la información contra accidentes o destrucción ilegal, pérdida, alteración, divulgación no autorizada o acceso a información personal y contra cualquier otra forma de procesamiento ilegal.
- Fiabilidad
Servify ha tomado medidas razonables para asegurarse de que todos los datos personales en su posesión sean precisos, estén actualizados y sean fiables para los propósitos arriba indicados.

Declaración sobre la protección de datos y usuarios de la Unión Europea

El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) es una ley integral de protección de datos que rige cómo las entidades que operan en la Unión Europea, orientadas a productos y servicios para personas en la Unión Europea o que monitorizan el comportamiento de los ciudadanos de la Unión Europea, gestionan la información personal. El RGPD está previsto para unificar y fortalecer la protección de datos personales de las personas que viven dentro de los estados miembros de la Unión Europea. Encontrará más información en el sitio web del RGPD de la Unión Europea. Las regulaciones del RGPD entraron en vigencia el 25 de mayo de 2018.

El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) ha proporcionado los siguientes derechos a los residentes de la Unión Europea:

En lo que respecta a la recopilación y uso de su información personal, puede:

- Preguntar a Servify si sus datos personales se están tratando, para qué propósito, qué categorías están involucradas, qué terceros han recibido su información y el período previsto durante el que se guardarán sus datos personales de forma periódica o, si esto no es posible, qué criterios se han utilizado para determinar ese período;
- Consultar a Servify sobre las medidas apropiadas que se han tomado para transferir información a terceros;
- Solicitar a Servify una copia de sus datos personales y hacer que se corrijan;
- (Temporalmente) Oponerse a (otro tipo de) tratamientos (incluyendo limitaciones en el tratamiento de los datos) y solicitudes de eliminar sus datos personales con motivos legítimos;
- Presentar una solicitud indicando que únicamente Servify puede tratar sus datos personales;
- Solicitudes de decisiones que se basan únicamente en tratamientos automatizados, que incluyen el establecimiento de perfiles y que tienen una influencia significativa en usted;
- Presentar una solicitud de que se les transfieran sus datos personales a usted o a otra organización;
- Presente una reclamación ante una autoridad supervisora (Estos derechos pueden estar limitados en algunas situaciones).

General:

Para propósitos de investigación y desarrollo, podremos utilizar conjuntos de datos como los que contienen imágenes, voces u otros datos que podrían estar asociados a una persona identificable. Al adquirir estos conjuntos de datos, lo hacemos cumpliendo con la ley aplicable en la jurisdicción en la que se alojan los conjuntos de datos. Al utilizar estos datos para investigación y desarrollo, no intentamos volver a identificar a las personas que podrían aparecer en ellos.

Cambios en esta Política de privacidad:

Actualizaremos esta política de privacidad en forma periódica para reflejar los cambios en nuestras prácticas, tecnologías, requisitos legales y demás factores. En tal caso, actualizaremos la “fecha de vigencia” en la parte superior. Si realizamos una actualización sustancial, es posible que le brindemos un aviso antes de que la actualización entre en vigor, por ejemplo, publicando un aviso en nuestro sitio web o contactándole directamente, o, cuando las leyes aplicables lo requieran y sea posible, solicitaremos su consentimiento para dichos cambios. Le alentamos a revisar periódicamente esta política de privacidad para mantenerse informado sobre la forma en la que recolectamos, procesamos y compartimos su Información personal.

Contacto:

Si tiene consultas relacionadas con el tratamiento / uso de la información que proporciona o sobre la política de privacidad de Servify, puede enviar un mensaje por correo electrónico al responsable de protección de datos (DPO) a data.protect@servify.tech

Servify se reserva el derecho de cambiar la política de privacidad en cualquier momento. Por lo tanto, le recomendamos que visite el sitio web con regularidad.

n. Qué legislación se aplica y qué tribunales son competentes

A esta póliza de seguro y a su Adhesión se aplica la legislación española. El Asegurado puede elegir tomar acciones legales respecto a cualquier reclamación que se origine de o esté relacionada con cualquier otra cláusula de este seguro ante los tribunales competentes en España.

Sin perjuicio de lo anterior, la legislación española no se aplicará en el caso de liquidación de la Aseguradora, en cuyo caso, se aplicaría la legislación de Irlanda.

o. Cláusula de compensación por parte del Consorcio de Compensación de Seguros para pérdidas debidas a acontecimientos extraordinarios

I. RESUMEN DE DISPOSICIONES LEGALES

De acuerdo con lo que se establece en el texto revisado del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, el tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.

Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España, y que afecten a riesgos en ella situados y, en el caso de daños a las personas, también los acaecidos en el extranjero cuando el asegurado tenga su residencia habitual en España, serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:

- a) Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro contratada con la entidad aseguradora.
- b) Que, aun estando amparado por dicha póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.

El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto legal, en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, aprobado por el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, y en las disposiciones complementarias.

1. Acontecimientos extraordinarios cubiertos.

- a) Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos; inundaciones extraordinarias, incluidas las producidas por embates de mar; erupciones volcánicas; tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios de rachas superiores a 120 km/h y los tornados); y caídas de cuerpos siderales y aerolitos;
- b) Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular;

- c) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en tiempo de paz.

Los fenómenos atmosféricos y sísmicos, de erupciones volcánicas y la caída de cuerpos siderales se certificarán, a instancia del Consorcio de Compensación de Seguros, mediante informes expedidos por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), el Instituto Geográfico Nacional y los demás organismos públicos competentes en la materia. En los casos de acontecimientos de carácter político o social, así como en el supuesto de daños producidos por hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad del Estado en tiempo de paz, el Consorcio de Compensación de Seguros podrá recabar de los órganos jurisdiccionales y administrativos competentes información sobre los hechos acaecidos.

2. Riesgos excluidos

- a) Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro;
- b) Los ocasionados en bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros;
- c) Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento;
- d) Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra;
- e) Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos. No obstante, lo anterior, sí se entenderán incluidos todos los daños directos ocasionados en una instalación nuclear asegurada, cuando sean consecuencia de un acontecimiento extraordinario que afecte a la propia instalación;
- f) Los debidos a la mera acción del tiempo, y en el caso de bienes total o parcialmente sumergidos de forma permanente, los imputables a la mera acción del oleaje o corrientes ordinarios;
- g) Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el apartado 1.a) anterior y, en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que éstos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación;
- h) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios de los señalados en el apartado 1.b) anterior;
- i) Los causados por mala fe del asegurado;
- j) Los derivados de siniestros por fenómenos naturales que causen daños a los bienes o pérdidas pecuniarias cuando la fecha de emisión de la póliza o de efecto, si fuera posterior, no preceda en siete (7) días naturales a aquél en que ha ocurrido el siniestro, salvo que quede demostrada la imposibilidad de contratación anterior del seguro por inexistencia de interés asegurable. Este período de carencia no se aplicará en el caso de reemplazo o sustitución de la póliza, en la misma u otra entidad, sin solución de continuidad, salvo en la parte que fuera objeto de aumento o nueva cobertura. Tampoco se aplicará para la parte de los capitales asegurados que resulte de la revalorización automática prevista en la póliza;
- k) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas;
- l) En el caso de los daños a los bienes, los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de las pérdidas pecuniarias delimitadas como indemnizables en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fuel-oíl, gasoil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios;
- m) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de «catástrofe o calamidad nacional»;
- n) En el caso de la responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, los daños personales derivados de esta cobertura.

3. Franquicia

I. La franquicia a cargo del asegurado será:

- a) En el caso de daños directos, en los seguros contra daños en las cosas la franquicia a cargo del asegurado será de un siete (7) por ciento de la cuantía de los daños indemnizables producidos por el siniestro. No obstante, no se efectuará deducción alguna por franquicia a los daños que afecten a viviendas, a comunidades de propietarios de viviendas, ni a vehículos que estén asegurados por póliza de seguro de automóviles;
- b) En el caso de pérdidas pecuniarias diversas, la franquicia a cargo del asegurado será la misma prevista en la póliza, en tiempo o en cuantía, para daños que sean consecuencia de siniestros ordinarios de pérdida de beneficios. De existir diversas franquicias para la cobertura de siniestros ordinarios de pérdida de beneficios, se aplicarán las previstas para la cobertura principal;
- c) Cuando en una póliza se establezca una franquicia combinada para daños y pérdida de beneficios, por el Consorcio de Compensación de Seguros se liquidarán los daños materiales con deducción de la franquicia que corresponda por aplicación de lo previsto en el apartado a) anterior, y la pérdida de beneficios producida con deducción de la franquicia establecida en la póliza para la cobertura principal, minorada en la franquicia aplicada en la liquidación de los daños materiales.

II. En los seguros de personas no se efectuará deducción por franquicia.

4. Extensión de la cobertura

1. La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a los mismos bienes o personas, así como las mismas sumas aseguradas que se hayan establecido en las pólizas de seguro a efectos de la cobertura de los riesgos ordinarios.
2. No obstante, lo anterior:
 - a) En las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará la totalidad del interés asegurable, aunque la póliza ordinaria sólo lo haga parcialmente;
 - b) Cuando los vehículos únicamente cuenten con una póliza de responsabilidad civil en vehículos terrestres, la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará el valor del vehículo en el estado en que se encuentre en el momento inmediatamente anterior a la ocurrencia del siniestro según precios de compra de general aceptación en el mercado;
 - c) En las pólizas de seguro de vida que, de acuerdo con lo previsto en el contrato, y de conformidad con la normativa reguladora de los seguros privados, generen provisión matemática, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se referirá al capital en riesgo para cada asegurado, es decir, a la diferencia entre la suma asegurada y la provisión matemática que la entidad aseguradora que la hubiera emitido deba tener constituida. El importe correspondiente a la provisión matemática será satisfecho por la mencionada entidad aseguradora.

II. COMUNICACIÓN DE DAÑOS AL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS

1. La solicitud de indemnización de daños cuya cobertura corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros, se efectuará mediante comunicación al mismo por el tomador del seguro, el asegurado o el beneficiario de la póliza, o por quien actúe por cuenta y nombre de los anteriores, o por la entidad aseguradora o el mediador de seguros con cuya intervención se gestionará el seguro.
2. La comunicación de los daños y la obtención de cualquier información relativa al procedimiento y al estado de tramitación de los siniestros podrá realizarse:
 - mediante llamada al Centro de Atención Telefónica del Consorcio de Compensación de Seguros (900-222-665 o 952-367-042);
 - a través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros (<http://www.conorseguros.es/>).
3. Valoración de los daños: La valoración de los daños que resulten indemnizables con arreglo a la legislación de seguros y al contenido de la póliza de seguro se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.
4. Abono de la indemnización: El Consorcio de Compensación de Seguros realizará el pago de la indemnización al beneficiario del seguro mediante transferencia bancaria.